

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2009. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Penerbit Alfa Beta. Bandung.
- Crosby, P. 2008. *Mutu berarti kesesuaian terhadap persyaratan*. Hal 2- Sistem Manajemen Mutu Iso 9000:2000, Penerbit PPM. Jakarta.
- Deming, E. 2009. *Out of Crisis, Journal*, Cambridge Press, Massachuset, USA.
- Dharmmesta, B. S. 2009, "Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol.14, No 3.
- Dharmesta dan Irawan. 2010. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Kedua. Liberty. Yogyakarta.
- Dick, A.S. and K.I Basu, 2008. "Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework." *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol 22, pp 99-113.
- Engel, J. F. 2008. *Consumer Behavior*. Diterjemahkan oleh F.X. Budiyo. *Perilaku Konsumen*. Edisi keenam. Cetakan pertama. Jilid II. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Griffin, J. 2008. *Customer Loyalty "Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Alih bahasa oleh Dwi Kartini Yahya. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.
- Goetsch, D. L, dan S. B. Davis, 2008, *Quality Management, Introduction to Total Quality Management for Production, processing, and services*, Prentice Hall. New Jersey.
- Hasan, A. 2009. *Marketing*. Media Presindo. Jakarta.
- Hendarto, K.A. 2009. Bauran Pemasaran pada Jasa Ekowisata Marketing Mix in Ecotourism Services. *Jurnal Ilmiah Kesatuan*, Vol. 4, No. 1-2, hal: 25-31.
- Hurriyati, R. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta. Bandung.

- Juran. J. M. 2008. *Journal on Quality By Design*. Diterjemahkan oleh Bambang hartono; perancang Mutu. Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta.
- Lovelock, C. H. 2009. *Service Marketing In Asia*. Prentice Hall Inc. Singapore.
- Kotler, P. 2009. *Marketing Management*, Edisi XI Jilid 2. Erlangga Jakarta.
- Kotler, P dan G. Amstrong. 2010. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 2. Edisi Keduabelas. Erlangga. Jakarta.
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Martin, D., Consuegra, Molina, A., and Esteban, A. 2008. An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in the Service Sector. *Journal of Product and Brand Management*, Vol. 16, No. 7, pp: 459-468.
- Mowen, J.C. and M. Minor. 2008. *Consumer Behavior*. 5th ed. Prentice Hall, Inc.
- Nastiti, Ani, dan Martoatmodjo, Soebari. 2009. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Perilaku Konsumen Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Bisnis, dan Sektor Publik*, Vol.3, No. 3, hal: 265-287.
- Payne, A. 2008. *The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa)* . Salemba Empat. Jakarta.
- Porter, M. E. 2008. *Competitive Advantage (Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggulan)*. Kharisma Publishing Grup.
- Saladin, Dj., dan Y. M. Oesman. 2009. *Intisari Pemasaran & Unsur-unsur Pemasaran*, Cetakan Kedua, CV. Linda Karya. Bandung.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Sukotjo, H., dan Radix, S.A. 2010. Analisa Marketing Mix-7P (Produk, Price, Promotion, Place, Partisipant, Process, dan Physical Evidence) terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya, *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Vol. 1, No. 2, hal: 216-228.
- Sumarwan, U. 2010. *Pemasaran Strategik (Prespektif Value-Based Marketing & Pebgukurab Kinerja)*. IPB Pres. Bogor.
- Suryani, T. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Graha Ilmu. Yogyakarta.

- Susanti, Christina E. 2008. Upaya Peningkatan Strategi Marketing Mix Pangan Berbasis Lokal melalui Analisis Sikap Konsumen dengan Model Fishbein di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 3, No. 1, hal: 1-7.
- Suwarni, dan Mayasari, S.D. 2011. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Th. 16, No. 1, hal: 76-84.
- Tjiptono, F. 2009. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Bayumedia Publishing : Malang.

